

苦情解決結果報告書

令和 2年 12月 20日

しろがね苑 施設長 大山修一

令和 2年 12月 18日付けの苦情については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

受付日	令和 2年 12月 18日
苦情内容	職場の上司より、利用者の履いている靴がボロボロであり、利用者本人などに新しい靴の購入などを促したが改善がされていない。 利用者へのケアが行き届いていない事、利用者が職員へ相談できない環境なのではないかとのこと。
第三者委員への報告の要否： 要 ・ <input checked="" type="radio"/> 否	
話し合いへの第三者委員会の助言、立ち合いの要否： 要 ・ <input checked="" type="radio"/> 否	
解決日	令和 2年 12月 20日
解決結果	靴についてはグループホーム生活支援員にて新品の靴を2足購入している。 当該利用者のグループホーム世話人が6月に退職して以降グループホーム生活支援員がサポートしていたが利用者への相談対応が不十分であったため、改めて支援体制の強化を徹底し再発防止に努めるものとしている。 なお、本件により法人内グループホーム利用者全員へ靴の状況確認をしている。申出人へ対応状況を説明し了承を得る。